

**KONSELING MELALUI MEDIA TELEKOMUNIKASI TELEPON
(STUDI KASUS DI TESA 129 PUSAT PELAYANAN TERPADU
PEREMPUAN DAN ANAK “REKSO DYAH UTAMI”
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA)**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1

Disusun Oleh:

Dewi Anjar Sari

10220029

Pembimbing:

Drs. Abror Sodik, M. Si.

NIP. 19580213 198903 1 001

**JURUSAN BIMBINGAN DAN KONSELING ISLAM
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2015



PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: UIN.02/DD/PP.00.9/ 220 /2015

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

KONSELING MELALUI MEDIA TELEKOMUNIKASI TELEPON (STUDI KASUS DI TESA 129 PUSAT PELAYANAN TERPADU PEREMPUAN DAN ANAK “REKSO DYAH UTAMI” DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

N a m a : Dewi Anjar Sari
Nomor Induk Mahasiswa : 10220029
Telah dimunaqasyahkan pada : 26 Januari 2015
Nilai Munaqasyah : A- (91,6)

dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga.

TIM MUNAQOSYAH

Ketua Sidang/Penguji I,

Drs. Abror Sodik, M. Si
NIP. 19580213 198903 1 001

Penguji II,

Dr. Irsyadunnas, M. Ag.
NIP. 19710413 199803 1 006

Penguji III,

Nailul Falah, S. Ag., M.Si.
NIP. 19721001 199803 1 003

Yogyakarta, 03 Febuari 2015
Dekan,



H. Waryono, M.Ag.
19701010 199903 1 002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto, Telp (0274) 515856 Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada Yth:
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Dewi Arjar Sari
NIM : 10220029
Jurusan : Bimbingan dan Konseling Islam
Judul Skripsi : Konseling Melalui Media Telekomunikasi Telepon (Studi Di TeSA 129 Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak "Rekso Dyah Utami" Daerah Istimewa Yogyakarta)

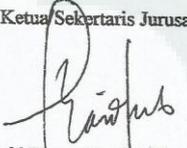
Sudah dapat diajukan kembali ke Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan / Program Studi Bimbingan dan Konseling Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Bimbingan dan Konseling Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dirumahasahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb

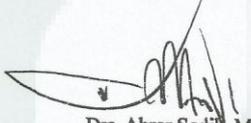
Yogyakarta, 22 Januari 2015

Ketua/Sekretaris Jurusan BKI


Said Hasan Basri, S. Psi., M. Si
NIP. 19750424 2008 1 008

Mengetahui

Pembimbing


Drs. Abror Sodik, M.Si
NIP. 19580213 198903 1 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dewi Anjar Sari
NIM : 10220029
Jurusan : Bimbingan dan Konseling Islam
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: **Konseling Melalui Media Telekomunikasi Telepon (Studi Di TeSA 129 Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak “Rekso Dyah Utami” Daerah Istimewa Yogyakarta)** adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggungjawab penulis.

Yogyakarta, 22 Januari 2015



menyatakan,
Dewi Anjar Sari
NIM: 10220029

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

Bapak Gimán dan Ibu Muslíkah tercinta, serta kakak-kakakku Mas Yanto, Mas Bowo dan Mas Wawan yang tiada henti memberikan doa dan tiada kenal lelah memberikan segala kebutuhan yang tak ternilai dan selalu memberikan semangat serta kasih sayang tiada henti untukku.

Ponakanku Díva, Zafira, Illa, dan Revy yang selalu menghibur hatiku.

MOTTO

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَدِّ لَهُمْ
بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ
أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ ﴿١٢٥﴾

“Serulah (manusia) kepada jalan Tuhan-mu dengan hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk”. (QS An-Nahl:125)*

* Departemen Agama RI, *Al- Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Depag RI, 1993), hlm. 281.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah mencurahkan segala rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi atau tugas akhir ini. Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada Nabi dan Rasul yang telah membimbing umatnya ke arah kebenaran yang diridhoi oleh Allah SWT, keluarga dan sahabat serta pengikutnya yang senantiasa istiqomah di dalam ajaran-Nya.

Tak lupa penulis mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karena telah diberikan kemudahan dan kelancaran dalam proses penyelesaian skripsi ini. Selama proses penyusunan skripsi ini tentunya banyak pihak yang bekerjasama membantu baik dalam bentuk informasi, saran, kritik dan dukungan. Sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik walaupun belum sempurna. Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, dengan tulus dan ikhlas penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Drs. H. Akh Minhaji, MA., Ph.D selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Waryono M.Ag., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Muhsin Kalida, M.Si. selaku Ketua Jurusan Bimbingan dan Konseling Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Dosen pembimbing skripsi Bapak Drs. Abror Sodik, M. Si, yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan dorongan dalam penelitian skripsi ini.
5. Bapak Drs. H. Abdullah, M.Si, selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan saran yang membangun dan memberi motivasi yang positif selama penulis menuntut ilmu di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
6. Segenap dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi, khususnya jurusan Bimbingan dan Konseling Islam yang telah membagikan ilmu, motivasi dan pelayanan selama penulis menuntut ilmu di jurusan.
7. Seluruh staf bagian akademik yang telah mengakomodir segala keperluan penulis dalam urusan akademik dan penelitian skripsi ini.
8. Pimpinan dan staff UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta atas perhatian dan pelayanan yang diberikan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Konselor-konselor Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak “Rekso Dyah Utami” Daerah Istimewa Yogyakarta serta Kakak-kakak TeSA129 yang telah banyak membantu dalam proses penelitian dan semua pihak.
10. Seluruh keluarga besar BKI 2010 yang telah bersama-sama mengejar impian dan cita-cita, terimakasih atas semua pengalaman dan kebahagiaan yang tak pernah terbayar oleh apapun.
11. Teman-teman kos Pak Rasda, Nia, Isti, Tita, dan Risa yang setiap hari tinggal bersama saya.

12. Terkasih Azeem ALjosa, yang selalu memberikan keikhlasan dan ketulusan serta pelajaran hidup untukku.

13. Terimakasih juga penulis ucapkan untuk John and Jennis Shop yang selama ini menemaniku saat mengerjakan skripsi ini.

Untuk semuanya kami selalu berharap semoga Rahmat dan Taufiq Allah Yang Maha Kasih senantiasa terlimpahkan kepada kita semua. Amin Ya Robbal Alamin.

Yogyakarta, 22 Januari 2015

Dewi Anjar Sari

10220029

ABSTRAK

Dewi Anjar Sari, 10220029, *Konseling Melalui Media Telekomunikasi Telepon (Studi Kasus di TeSA 129 Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak “Rekso Dyah Utami” Daerah Istimewa Yogyakarta)*.

Adapun ketertarikan penulis untuk mengkaji dan meneliti lebih dalam terkait dengan proses konseling melalui media telekomunikasi telepon yang ditangani Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 adalah mengetahui bentuk-bentuk pelayanan dan pelaksanaan konseling yang ditangani Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 di Pusat Pelayanan Terpadu (P2TPA) “Rekso Dyah Utami” dari Tahun 2008-2014. Selain itu penulis sangat tertarik dengan program Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 ini dikarenakan layanan Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 mempunyai banyak manfaat, selain untuk konseling Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 juga memberikan informasi kepada masyarakat sebagai upaya *preventif* dalam mencegah terjadinya kasus-kasus kekerasan dan pelanggaran hak-hak anak, serta para orang tua dapat mengetahui perkembangan psikologi anak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses konseling dan pelaksanaan konseling melalui media telekomunikasi telepon di TeSA 129 Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak “Rekso Dyah Utami” Yogyakarta.

Dalam penelitian ini, yang menjadi subjek penelitiannya adalah 3 (tiga) Kakak TeSA 129 yang bertugas sebagai konselor TeSA, Kepala pengelola Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak “Rekso Dyah Utami” Yogyakarta dan Koordinat TeSA 129, sedangkan yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah proses konseling di TeSA 129 Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak “Rekso Dyah Utami” Yogyakarta. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *deskriptif kualitatif*, dengan menggambarkan keadaan secara apa adanya sejauh penulis peroleh dari wawancara dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini adalah: proses pemberian bantuan dalam memecahkan permasalahan anak melalui media telekomunikasi telepon di TeSA 129 Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak “Rekso Dyah Utami” yakni konseling menelepon, pembukaan, identifikasi masalah, diagnosa, prognosa, *treatment* dan *follow up*.

Kata Kunci: Konseling media konseling, telekomunikasi telepon

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAKSI	x
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	3
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian	7
F. Telaah Pustaka	7
G. Kerangka Teori	10
H. Metode Penelitian	28
BAB II GAMBARAN PUSAT PELAYANAN TERPADU PEREMPUAN DAN ANAK (P2TPA) DAN TeSA 129 “REKSO DYAH UTAMI” DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	31
A. Gambaran Umum Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak (P2TPA) “Rekso Dyah Utami” Daerah Istimewa Yogyakarta	31
1. Letak dan Keadaan Geografis	31
2. Visi dan Misi	33

3. Tujuan	33
4. Ruang lingkup	35
5. Program dan Aktifitas Lembaga	35
6. Pendanaan dan Jaringan	36
7. Prinsip Pelayanan	39
8. Tugas dan Layanan Pengelola, Konselor dan Pengasuh	39
9. Kriteria Konselor di Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak (P2TPA) “Rekso Dyah Utami” Yogyakarta...	42
10. Sasaran dan Ruang Lingkup	43
11. Struktur mekanisme Penanganan Korban Kekerasan	44
B. Gambaran Umum Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129	129
“Rekso Dyah Utami	45
1. Latar belakang Telepon Sahabat Anak (TeSA)129	45
2. Tujuan Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129	46
3. Penggunaan Layanan Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129	46
4. Fungsi Pelayanan Telepon Sahabat Anak (TeSA)129 ...	47
5. Sarana dan Prasarana	48
6. Prinsip-Prinsip Pelayanan Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129	49
7. Standar Layanan	50
8. Sumber Daya Manusia	54
BAB III PROSES PEMBERIAN BANTUAN DALAM MEMECAHKAN MASALAH ANAK MELALUI MEDIA TELEKOMUNIKASI TELEPON DI TESA 129 PUSATPELAYANAN TERPADU PEREMPUAN DAN ANAK “REKSO DYAH UTAMI” DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA)	52

A. Diskripsi Kasus yang Ditangani TeSA 129 dan Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan Dan Anak “Rekso Dyah Utami”	58
B. Proses Pemberian Bantuan Dalam Memecahkan Masalah Anak Melalui Telekomunikasi Telepon di TeSA 129 dan Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak “Rekso Dyah Utami”	58
1. Pembukaan	65
2. Identifikasi Masalah	66
3. Langkah Diagnosis	76
4. Langkah Prognosis	80
5. Langkah Terapi/ <i>Treatment</i>	82
6. Langkah <i>Follow Up</i>	89
BAB IV PENUTUP	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran	93
C. Kata Penutup	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Penelitian ini berjudul “Konseling Melalui Media Telekomunikasi Telepon (Studi Kasus di TeSA 129 Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan Dan Anak “Rekso Dyah Utami” Daerah Istimewa Yogyakarta)”. Untuk tidak menimbulkan interpretasi lain dalam memahami judul tersebut, maka akan diuraikan sebagai berikut :

1. Konseling

Konseling merupakan proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara konseling oleh seorang ahli (disebut konselor) kepada individu yang bermasalah (disebut konseli) yang bertujuan untuk dapat mengubah perilaku konseli serta terbebas dari masalah yang dihadapinya.¹

Adapun yang dimaksud konseling di sini adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan oleh konselor kepada konseli yang sedang mengalami suatu permasalahan agar konseli tersebut dapat menyelesaikan masalahnya.

2. Media Telekomunikasi Telepon

Media telekomunikasi telepon adalah alat bantu komunikasi yang berupa penyampaian pesan suara yang digunakan untuk memberikan bantuan oleh seorang konselor kepada konseli agar dapat menyelesaikan suatu permasalahan.

¹ Prayitno dan Erma Anti, *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1994), hlm. 106.

3. Studi Kasus di Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak (P2TPA) “Rekso Dyah Utami” Daerah Istimewa Yogyakarta.

Studi Kasus Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak (P2TPA) “Rekso Dyah Utami” Daerah Istimewa Yogyakarta adalah suatu penelitian lapangan tentang proses konseling terhadap kasus-kasus yang dilakukan melalui Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak (P2TPA) “Rekso Dyah Utami” Yogyakarta.

TeSA 129 adalah kepanjangan dari Telepon Sahabat Anak 129, yaitu bentuk layanan berupa akses telepon bebas pulsa lokal (Telepon rumah/kantor) untuk anak yang membutuhkan perlindungan khusus atau berada dalam situasi darurat maupun anak yang membutuhkan layanan konseling.²

Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak (P2TPA) “Rekso Dyah Utami” adalah lembaga milik pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang mempunyai tugas memberikan layanan konsultasi, pendampingan dan perlindungan sementara (*semi shelter*) bagi korban kekerasan anak dan perempuan yang beralamat di Jalan Balirejo No. 29 Muja-Muju Yogyakarta.

Berdasarkan penegasan judul tersebut, maka yang dimaksud penulis secara keseluruhan dengan judul “Konseling Melalui Media Telekomunikasi

² Departemen Komunikasi dan Informasi, *Penyelenggaraan Layanan Telepon Sahabat Anak (TESA) 129*, (Jakarta: Depkominfo, 2007), hlm. 3.

Telepon (Studi Kasus di TeSA129 Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak “Rekso Dyah Utami” Daerah Istimewa Yogyakarta)” adalah suatu penelitian tentang proses pemberian bantuan yang dilakukan oleh konselor kepada konseli dalam rangka memecahkan permasalahan anak dengan menggunakan bantuan alat komunikasi TeSA 129 Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak (P2TPA) “Rekso Dyah Utami” Daerah Istimewa Yogyakarta.

B. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi, permasalahan anak di Indonesia telah mengalami perkembangan yang semakin kompleks. Dilihat dari jenis kasus yang ada dalam dasawarsa terakhir, permasalahan yang serius adalah jumlah kasus pelanggaran hak anak yang terus meningkat, seperti kasus penelantaran anak berkembang menjadi berbagai masalah yang lebih spesifik dan kompleks sifatnya, sehingga anak memerlukan bantuan perlindungan khusus, berbagai kasus kekerasan, perdagangan, penyimpangan dan eksploitasi anak-anak memberikan gambaran bahwa berbagai permasalahan tersebut merupakan kasus-kasus pelanggaran hak anak yang sudah sangat meresahkan dan mengkhawatirkan.

Jika tidak segera diantisipasi dan ditangani dengan baik, maka hal ini akan dapat mengganggu upaya pemenuhan hak-hak anak, antara lain: hak untuk hidup, hak tumbuh kembang, hak untuk memperoleh perlindungan dan hak berpartisipasi serta hak untuk bersosialisasi di lingkungan sosialnya.

Kondisi akan menyulitkan anak dalam mengungkapkan permasalahan manakala yang menjadi pelaku tindakan kekerasan atau tindakan pelanggaran hak anak lainnya adalah orang-orang yang dikenal dan dekat dengan kehidupannya seperti orang tua atau keluarga terdekat, figur-figur yang seharusnya menjadi pendidik dan melindungi anak dari tindakan kekerasan dan sejenisnya.

Kewajiban pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah mendayagunakan seluruh potensi dan sumber daya untuk penanganan anak yang membutuhkan perlindungan dari berbagai kasus kekerasan. Salah satunya cara untuk memenuhi kewajiban itu adalah dengan menyelenggarakan layanan Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129.

Pelayanan konseling melalui telepon ini menjadi alternatif terbaik. Konseling via telpon dapat menembus batas ruang dan waktu. Pelayanan ini dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja. Konseli tidak perlu membuat janji, menunggu berhari-hari, dan merasa takut rahasia kehidupannya diketahui oleh lingkungan tertentu. Ia bahkan dengan bebas dapat mengutarakan apa saja tanpa perlu menyebutkan nama dan identitas pribadinya. Telepon digunakan untuk mempermudah dan mempercepat orang untuk berinteraksi dan berkomunikasi sebagaimana yang telah dilakukan oleh Pusat Pelayanan Terpadu (P2TPA) “Rekso Dyah Utami” yaitu program Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 .

Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 adalah suatu layanan masyarakat yang berupa memberikan perlindungan kepada anak (perempuan dan laki-laki)

dari tindakan kekerasan fisik, psikis, mental dan seksual yang memerlukan perlindungan khusus lainnya, serta perlakuan diskriminatif baik gender, suku, ras, agama, social ekonomi, melalui akses telepon gratis ke nomor telepon 129.³

Adapun ketertarikan penulis untuk mengkaji dan meneliti lebih dalam terkait dengan proses konseling melalui media telekomunikasi tetepon yang ditangani Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 adalah mengetahui bentuk-bentuk pelayanan dan pelaksanaan konseling yang ditangani Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 di Pusat Pelayanan Terpadu (P2TPA) “Rekso Dyah Utami” dari Tahun 2008-2014. Selain itu penulis sangat tertarik dengan program Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 ini dikarenakan layanan Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 mempunyai banyak manfaat, selain untuk konseling Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 juga memberikan informasi kepada masyarakat sebagai upaya *preventif* dalam mencegah terjadinya kasus-kasus kekerasan dan pelanggaran hak-hak anak, serta para orang tua dapat mengetahui perkembangan psikologi anak.

Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 juga merupakan bentuk perlindungan anak berupa akses telepon bebas pulsa local (telepon rumah/kantor) dengan nomor 129, untuk anak yang membutuhkan perlindungan atau berada dalam situasi darurat maupun anak yang membutuhkan layanan konseling. Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 merupakan pelayanan yang bersifat lokal mandiri namun terkoordinir secara

³ Departemen Komunikasi dan Informasi, *Pelayanan Layanan Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129*, (Jakarta: Depkominfo, 2007).

nasional dimana sumber daya pendukungnya melibatkan berbagai pihak yang mengukuhkan komitmen mereka dalam sebuah kesepakatan tertulis. Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 mempunyai tujuan yaitu untuk melindungi dan membantu anak yang membutuhkan perlindungan dan anak yang mengalami masalah darurat serta memastikan adanya akses untuk mendapatkan pelayanan berkualitas yang dapat mendukung tumbuh kembang anak secara wajar.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan penegasan judul dan latar belakang masalah tersebut, maka masalah penelitiannya sebagai berikut:

1. Apa saja penyebab permasalahan anak di TeSA 129 Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak “Rekso Dyah Utami” Yogyakarta?
2. Bagaimana proses pemberian bantuan dalam memecahkan masalah anak melalui media telekomunikasi telepon di Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak “Rekso Dyah Utami” Yogyakarta?

D. Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan proses pemberian bantuan dalam memecahkan masalah anak melalui media komunikasi telepon di Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 Pusat Pelayanan terpadu Perempuan dan Anak “Rekso Dyah Utami” Daerah Istimewa Yogyakarta.

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan memberikan tambahan wacana guna pengembangan ilmu pengetahuan tentang konseling melalui media telekomunikasi telepon.
2. Secara praktis, penelitian ini berguna untuk memberikan informasi dan meningkatkan Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 kepada masyarakat luas dan sebagai sumbangan pemikiran terhadap Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak (P2TPA) “Rekso Dyah Utami” Daerah Istimewa Yogyakarta.

F. Telaah Pustaka

Sejauh penelusuran pustaka yang dilakukan penulis, belum ada penelitian terdahulu yang mengangkat penelitian yang berjudul *Konseling Melalui Media Telekomunikasi Telepon (Studi Kasus di TeSA 129 Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak “Rekso Dyah Utami” Daerah Istimewa Yogyakarta)* selain dari buku-buku dan artikel yang penulis telusuri. Dan dalam upaya memperoleh hasil penelitian ilmiah, diharapkan data-data yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini dapat dirumuskan. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi duplikasi karangan ilmiah atau pengulangan penelitian yang sudah diteliti oleh pihak lain dengan permasalahan yang sama.

Karya-karya yang berhasil peneliti telaah adalah *Metode Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 dalam Menangani kasus kekerasan Anak di Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak (P2TPA) “Rekso Dyah Utami* karya Desi Miftahul Janah. Dalam penelitiannya, Desi Miftahul Janah mengkaji tentang bentuk-bentuk kekerasan dan metode penanganan yang digunakan Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 di Pusat Pemberdayaan Terpadu Perempuan dan Anak (P2TPA) “Rekso Dyah Utami”.⁴ Perbedaan yang ada pada skripsi dengan penelitian yang penulis lakukan pada hasilnya yaitu metode yang digunakan Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak (P2TPA) “Rekso Dyah Utami” Yogyakarta, sedangkan peneliti yang penulis lakukan adalah meneliti bagaimana proses konseling yang dilakukan Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak “Rekso Dyah Utami” Yogyakarta.

Diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Sri Hidayatus Sholikhah yang berjudul *Problem Konselor Dalam Proses Konseling di Rifka Anisa Women’s Crisis Center Yogyakarta*. Penelitian ini lebih memfokuskan pada proses konseling yang dilakukan konselor. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif.⁵ Letak Perbedaan skripsi ini dengan peneliti yang penulis lakukan adalah permasalahan yang dihadapi konselor

⁴ Desi Miftahul Janah, *Metode Telepon Sahabat Anak (TESA) 129 dalam Menangani kasus kekerasan Anak di Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak (P2TPA) “Rekso Dyah Utami, Skripsi*, Fakultas Dakwah, 2011

⁵ Sri Hidayatus Sholikhah, *Problem Konselor Dalam Proses Konseling di Rifka Anisa’s Crisis Center Yogyakarta, Skripsi*, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2005.

dalam menghadapi suatu proses konseling, sedangkan penelitian yang penulis lakukan adalah proses pemecahan masalah konseli.

Skripsi lain yang berjudul *Konseling Pada Keluarga Broken Home Di Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan Dan Anak (P2TPA) "Rekso Dyah Utami" Yogyakarta* karya Dedi Haryanto. Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif kualitatif, dengan langkah setelah data terkumpul baik yang diperoleh melalui wawancara, dokumentasi dan observasi, data-data tersebut disusun kemudian di analisa dan dijelaskan.⁶ Perbedaan penelitian ini adalah subjek penelitiannya. Dalam penelitian ini subjeknya yaitu keluarga *broken home* atau konseli dari Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak "Rekso Dyah Utami" Yogyakarta. Sedangkan subjek dari penelitian yang penulis ambil adalah konselor TeSA 129 dan Ketua Pengelola Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak "Rekso Dyah Utami" Yogyakarta.

Dari skripsi yang telah disebutkan diatas, belum ada yang membahas tentang tinjauan tentang konseling melalui media telekomunikasi telepon, khususnya studi kasus di Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 Pusat Pelayanan Terpadu (P2TPA) "Rekso Dyah Utami" Daerah Istimewa Yogyakarta. Oleh karena itu permasalahan ini menjadi penting untuk diteliti. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya yaitu bahwa penelitian lebih menekankan pada proses konseling melalui media telekomunikasi

⁶ Dedi Haryanto, *Konseling Pada Keluarga Broken Home Di Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan Dan Anak (P2TPA) "Rekso Dyah Utami" Yogyakarta*, Skripsi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2011.

telepon di Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak (P2TPA) “Rekso Dyah Utami”. Diharapkan penelitian ini mampu memberikan kontribusi baik untuk akademik maupun lingkungan lembaga terkait.

G. Kerangka Teori

1. Tinjauan Tentang Konseling

a. Pengertian Konseling

Konseling sebagai terjemahan dari “*Counseling*” yang merupakan bagian dari bimbingan, baik layanan maupun sebagai teknik. Dalam kamus bahasa Inggris “*Counseling*” dikaitkan dengan kata “*counsel*” yang diartikan sebagai nasehat (*to obtain counsel*), anjuran (*to give counsel*), pembicaraan (*to take counsel*).⁷ Konseling adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara konseling oleh seorang ahli (disebut konselor) kepada individu yang sedang mengalami suatu masalah (disebut konseli) yang bermuara pada teratasinya suatu masalah yang dihadapi oleh konseli.⁸ Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa konseling adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan oleh konselor kepada konseli dengan cara yang humanis agar konseli dapat menemukan potensi diri

⁷ Hamdani Bakran Adz-dzaky, *Konseling dan Psikoterapi*, (Yogyakarta: Fajar Pustaka, 2002), hlm. 179.

⁸ Prayitno dan Erma Anti, *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta: Rienaka Cipta, 1999), hlm. 105.

dan terlepas dari permasalahan yang dihadapinya, baik permasalahan sekarang maupun yang akan datang.

Menurut C. Paterrson (1959) mengemukakan bahwa konseling adalah proses yang melibatkan hubungan antar pribadi, antar seorang terapis dengan satu atau lebih konseli di mana terapis menggunakan metode-metode psikologi atas dasar pengetahuan sistematis tentang kepribadian manusia dalam upaya meningkatkan kesehatan manusia dalam upaya meningkatkan kesehatan mental konseli.⁹

Menurut Edwin C. Lewis (1970), konseling adalah suatu proses dimana orang yang bermasalah (konseli) dibantu secara pribadi untuk merasakan dan berperilaku yang lebih memuaskan melalui interaksi dengan seorang yang tidak terlihat (konselor) yang menyediakan informasi dan reaksi-reaksi yang merangsang konseli untuk mengembangkan perilaku-perilaku yang memungkinkannya berhubungan secara lebih efektif dengan dirinya dan lingkungannya.¹⁰

Dari beberapa pengertian diatas yang dimaksud dengan konseling dalam penelitian ini menurut penyusun adalah suatu perbuatan atau cara yang dilakukan oleh konselor Telepon Sahabat Anak 129 (TeSA 129) untuk memberikan bantuan dalam menyelesaikan permasalahan konseli yang di dalamnya terdapat hubungan timbal balik atau interaksi antar konselor dengan konseli, melalui pendekatan konseling

⁹ Hamdani Bakran Adz-dzaky, *Konseling dan Psikoterapi*, hlm. 179.

¹⁰ Hamdan Bakran Adz-dzaky, *Konseling dan Psikoterapi*, hlm. 179-180.

umumnya yang dipadukan dengan pendekatan konseling Islami dengan mengajak konseli kembali menyadari peranannya sebagai makhluk yang mulia dan pemimpin di muka bumi, untuk membantu konseli dalam menanggulangi penyimpangan perkembangan fitrah kemanusiaan yang dimilikinya, dalam rangka memecahkan masalah konseli dan mencapai kebahagiaan dunia dan akhirat.

b. Tujuan Konseling

Ada beberapa tujuan dari konseling, yaitu:

1) Perubahan Perilaku

Hampir sama pernyataan mengenai tujuan konseling menyatakan bahwa tujuan konseling adalah menghasilkan perubahan pada perilaku yang memungkinkan konseling hidup lebih produktif, memuaskan kehidupan dalam limitasi masyarakat. Aspek-aspek yang diinginkan adalah hubungan dengan orang lain, situasi keluarga, prestasi akademik, pengalaman pekerjaan dan sebagainya.

2) Kesehatan Mental yang Positif

Menurut Trone, menyatakan bahwa tujuan utama konseling adalah menjaga kesehatan mental dengan mencegah atau memodifikasi faktor-faktor patogenik yang membawa ketidakmampuan menyesuaikan diri atau gangguan mental.

3) Pemecahan Masalah

Orang-orang yang mempunyai masalah yang tidak sanggup mereka pecahkan sendiri, maka mereka datang kepada konselor agar membantu masalah yang sedang dihadapinya. Oleh karena itu tujuan dari konseling adalah membantu konseli memecahkan masalah yang dihadapinya.

4) Keefektifan Personal

Hal ini erat hubungannya dengan pemeliharaan kesehatan mental yang baik dan perubahan tingkah laku adalah tujuan meningkatkan keefektifan personal.

5) Pengambilan Keputusan

Tujuan ini memungkinkan individu mengambil keputusan-keputusan dalam hal-hal yang sangat penting bagi dirinya. Bukan pekerjaan konselor untuk menentukan keputusan yang diambil oleh konseli atau memilihkan alternatif tindakan baginya. Keputusan pada konseli sendiri dan ia harus tahu mengapa dan bagaimana melakukannya.¹¹

Sedangkan menurut Ellis, “Tujuan utama Konseling adalah memperbaiki sifat, persepsi, cara berfikir, keyakinan, serta pandangan-pandangan konseli yang irrasional dan illogic menjadi rasional dan logis agar konseli dapat mengembangkan diri, meningkatkan aktualisasi dirinya seoptimal mungkin melalui perilaku kognitif dan

¹¹ Mohammad Surya, *Dasar-dasar Konseling Pendidikan, (Teori dan Konsep)*, (Yogyakarta: Kota Kembang, 1998), hlm 98-101.

afektif yang positif”. Kemudian ditambahkan lagi bahwa konseling juga bertujuan untuk menghilangkan gangguan-gangguan emosional yang merusak diri sendiri seperti: benci, rasa takut, rasa bersalah, rasa cemas, sebagai konsekuensi dari cara berfikir dan system keyakinan kenyataan-kenyataan hidup secara rasional dan membangkitkan kepercayaan, nilai-nilai dan kemampuan diri.¹²

Dari rumusan tentang tujuan konseling diatas dapat diambil makna bahwa konseling pada hakekatnya bertujuan untuk memberikan bantuan kepada konseli sehingga hubungan yang terjadi dalam konseling adalah merupakan “*Helping relationship*” (hubungan yang bersifat membantu). Dalam proses pemberian bantuan ini berlangsung suasana yang menunjang pencapaian tujuan melalui pertalian antara kepribadian dan keterampilan konselor dengan konseli.

2. Tinjauan tentang Anak

a. Pengertian Anak

Anak adalah seorang yang sedang berkembang.¹³ Dalam kehidupannya anak mengalami proses pertumbuhan dan perkembangan ke arah yang lebih sempurna dan dewasa baik jasmani maupun rohani. Pertumbuhan dan perkembangan anak tersebut dapat dibagi menjadi beberapa periode secara didaktif, periode itu dapat dikelompokkan menjadi:

¹² Latipun, *Psikologi Konseling*, (Malang: UMM Pres, 2006), hlm. 122.

¹³ Sutairi Imam Bamadib, *Pengantar Ilmu Mendidik Anak-anak*, (Yogyakarta: FIK-IKIP, 1982), hlm. 1.

- 1) Periode taman kanak-kanan (3-6 tahun)
- 2) Periode pendidikan dasar (6-12 tahun)
- 3) Periode pendidikan menengah (13-18 tahun)
- 4) Periode pendidikan tinggi (19 tahun ke atas)¹⁴

Elizabeth B. Hurlock juga membagi periode perkembangan masa kanak-kanan menjadi 2 kelompok yaitu:

- 1) Masa kanak-kanan dari 2-6 tahun yakni usia pra sekolah atau pra kelompok. pada usia ini anak berusaha mengembalikan lingkungan dan nilai belajar menyesuaikan diri secara sosial.
- 2) Akhir masa kanak-kanan (6-13 tahun pada anak perempuan dan 6-14 tahun pada anak laki-laki). Yakni periode dimana terjadi pematangan seksual dimasa remaja dimulai. Ini merupakan usia sekolah.¹⁵

Sedangkan menurut Kartini Kartono yang dimaksud dengan anak adalah masa antara 3,0 tahun sampai dengan sekitar 11,0 tahun yang mencakup beberapa tahap yaitu: masa pra sekolah (3,0-6,0 tahun) masa sekolah (6,0-12,0 tahun) yang masing-masing menunjukkan kekhususan-kekhsusan tersendiri.¹⁶

¹⁴ A. Hamid Syarif, *Pengembangan Kurikulum*, (Surabaya: Bina Ilmu, 1996), hlm. 44.

¹⁵ Elizabeth B. Hurlock, *Perkembangan Anak Jilid 1*, (Jakarta: Erlangga, 1991), hlm. 38.

¹⁶ Kartini-Kartono, *Psikologi Anak (Psikologi Perkembangan)*, (Bandung: Mandar Maju, 1990), hlm. 72-73.

b. Hak-hal Anak dalam Undang-Undang Perlindungan Anak

Definisi perlindungan anak menurut Undang-Undang No.23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, Pasal 1 butir 2 adalah: perlindungan anak adalah segala kegiatan untuk menjamin dan melindungi anak dan hak-haknya agar dapat hidup, tumbuh, berkembang, dan berpartisipasi secara optimal sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan, serta mendapat perlindungan dari kekerasan dan diskriminatif. Perlindungan anak dapat diartikan sebagai segala upaya yang ditunjukkan untuk mencegah, merehabilitasi dan memberdayakan anak yang mengalami tindak perlakuan salah, eksploitasi dan penelantaran, agar dapat menjamin kelangsungan hidup tumbuh kembang anak secara wajar baik fisik maupun mental dan sosialnya.¹⁷

Di dalam Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa anak harus dilindungi dan bahkan diberikan hak. Menurut UUD 1945 hak-hak anak yaitu sebagai berikut:¹⁸

- 1) Hak untuk hidup, tumbuh kembang dan partisipasi secara wajar sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan, serta mendapat perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi.
- 2) Hak untuk suatu identitas diri dan status kewarganegaraan

¹⁷ Maidin Gultom, *Perlindungan Hukum Terhadap Anak Dalam Sistem Peradilan Pidana Anak di Indonesia*, (Jakarta: Refika Aditama, 2008), hlm. 34.

¹⁸ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang *Perlindungan Anak*, Bab III, Pasal 4-11.

- 3) Hak beribadah menurut agama, berfikir dan ekspresi sesuai dengan tingkat kecerdasan dan usianya, dalam bimbingan orang tua
- 4) Hal untuk mengetahui orang tuanya, dibesarkan dan di asuh oleh orang tuanya sendiri
- 5) Hak memperoleh pelayanan kesehatan dan jasmani sosial sesuai dengan kebutuhan fisik, mental, spiritual dan sosial
- 6) Hak memperoleh pendidikan
- 7) Hak menyatakan dan didengar pendapatnya, menerima, mencari, dan memberikan informasi sesuai dengan tingkat kecerdasan dan usianya demi mengembangkan dirinya sesuai dengan nilai-nilai kesusilaan dan kepatutan
- 8) Hak untuk istirahat dan memanfaatkan waktu luang, bergaul dengan anak yang sebaya, bermain, berekreasi sesuai dengan minat, bakat dan tingkat kecerdaannya demi pengembangan diri.

c. Katagori Permasalahan Anak

a. Permasalahan Anak

Pada dasarnya kenakalan remaja (anak yang berusia 13-18 Tahun) menunjuk pada suatu bentuk perilaku remajayang tidak sesuai dengan norma-norma yang hidup di dalam masyarakatnya¹⁹ mengatakan remaja yang nakal itu disebut cacar sosial. Mereka menderita cacat mental disebabkan oleh pengaruh sosial yang ada

¹⁹ Kartini-Kartono, *Psikologi Anak (Psikologi Perkembangan)*, (Bandung: Mandar Maju, 1989), hlm. 93.

ditengah masyarakat, sehingga perilaku mereka dinilai oleh masyarakat sebagai kelainan dan disebut "kenakalan".

Singgih D. Gumarso mengatakan dari segi hukum kenakalan remaja digolongkan menjadi dua kelompok yang berkaitan dengan norma-norma hukum yaitu:

- 1) Kenakalan yang bersifat amoral dan sosial serta diatur dalam undang-undang sehingga tidak dapat ditulis atau sulit digolongkan sebagai pelanggaran hukum.
- 2) Kenakalan yang bersifat melanggar hukum dengan penyelesaian sesuai dengan undang-undang dan hukum yang berlaku sama dengan perbuatan melanggar hukum bila dilakukan orang dewasa.²⁰

b. Penyebab Permasalahan Anak²¹

1. Lingkungan Masyarakat

Masyarakat merupakan kelompok manusia yang sudah cukup lama mengadakan hubungan sosial dalam kehidupan bersama dengan diliputi oleh struktur dan sistem yang mengatur kehidupan bersama serta adanya solidaritas dan kebudayaan diantara mereka. Di dalam kehidupan masyarakat biasanya terjadi hubungan sosial secara timbal-balik di antara individu dengan individu yang masing-masing memiliki

²⁰ Singgih D. Gumarso, *Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*, (Jakarta: Gunung Mulia, 1988), hlm. 19

²¹ Kartini-Kartono, *Psikologi Anak (Psikologi Perkembangan)*, (Bandung: Mandar Maju, 1989

kesadaran dan pengertian akan hubungan tersebut. Adanya kesadaran dan pengertian tersebut tercermin dalam sifat kehidupan mereka yang satu sama lain merasa saling tergantung. Memang dalam kehidupan sehari-hari ternyata jarang sekali seorang individu yang mampu memenuhi segala kebutuhan hidupnya mandiri. Agar dapat menjalin hubungan dengan baik antara individu di dalam masyarakat maka peranan rasa setia kawan (solidaritas sosial) sangat dibutuhkan, sebab kesadaran inilah yang dapat membuat kehidupan masyarakat menjadi aman dan tenteram.

Anggota kelompok di dalam masyarakat terdiri dari berbagai macam individu yang berbeda-beda dalam berbagai segi. Mereka terdiri dari tua-muda, kaya-miskin, bangsawan-bukan bangsawan, pejabat tinggi dan orang awam. Dalam kenyataan sering terjadi hubungan individu dengan individu, individu dengan kelompok mengalami ketegangan disebabkan karena terdapat seorang anggota kelompok di dalam memenuhi kebutuhan hidupnya mengganggu orang lain.

2. Lingkungan Keluarga

Keluarga merupakan lingkungan yang terdekat untuk membesarkan, mendewasakan dan di dalamnya anak mendapatkan pendidikan yang pertama kali. Keluarga contoh masyarakat kecil, akan tetapi merupakan lingkungan yang

paling kuat dalam membesarkan anak dan terutama pada anak yang belum sekolah. Oleh karena itu keluarga mempunyai peranan yang penting dalam perkembangan anak, keluarga yang baik akan berpengaruh positif bagi perkembangan anak, sebaliknya dengan keluarga yang jelek akan berpengaruh negatif terhadap tumbuh kembang anak. Oleh karena itu anak sejak kecil dibesarkan oleh keluarga dan untuk seterusnya, sebagian besar waktunya adalah di dalam keluarga maka sepantasnya kalau kemungkinan timbulnya *delinquency* itu sebagian besar juga berasal dari keluarga.

Adapun keadaan keluarga yang dapat menjadi sebab timbulnya *delinquency* dapat berupa keluarga yang tidak normal, keadaan jumlah anggota keluarga yang kurang menguntungkan.

3. Lingkungan Sekolah

Anak-anak yang memsuki sekolah tidak semua berwatak baik, misalnya pengisap ganja, *cross boy*, dan *cross girl* yang memberikan kesan kebebasan tanpa kontrol dari semua pihak terutama dalam lingkungan sekolah. Di sisi lain, ada anak yang berasal dari keluarga penuh kasih sayang dan perhatian dari keluarga, dan ada pula yang sebaliknya. Proses pendidikan yang kurang menguntungkan bagi perkembangan jiwa anak kerap kali memberikan pengaruh langsung atau tidak

langsung terhadap peserta didik di sekolah sehingga dapat menimbulkan kenakalan remaja (*juvenil delinquency*).

3. Telepon Sebagai Media Telekomunikasi dalam Konseling

a. Pengertian Telepon Sebagai Media Telekomunikasi dalam Konseling

Berkomunikasi tidak hanya secara langsung, kemajuan media yang sangat berkembang pesat dan dapat mempermudah manusia untuk berkomunikasi satu sama lain. Saat ini, dengan cepatnya teknologi komunikasi maka semakin banyak pula media komunikasi yang muncul. Media komunikasi yang dimaksud penyusun disini adalah media untuk membantu pelaksanaan konseling, media yang dimaksud adalah telepon.

Telepon merupakan alat komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan pesan suara (terutama pesan yang berbentuk percakapan). Kebanyakan telepon beroperasi dengan menggunakan transmisi sinyal listrik dalam jaringan telepon sehingga memungkinkan pengguna telepon untuk berkomunikasi dengan pengguna lainnya.

Komunikasi dalam kehidupan menjadi jembatan untuk mengantar kita kepada berbagai kebutuhan, karena itu komunikasi merupakan bagian dari kehidupan. Dalam keseharian, kita lebih banyak menghabiskan waktu untuk berkomunikasi daripada aktivitas yang lainnya, dan dapat dipastikan bahwa kita berkomunikasi hampir di semua aspek kehidupan. Lebih dari itu, Mead mengatakan,

“*humans are talked into humanity*”, yang berarti bahwa kita memperoleh identitas pribadi selama kita berkomunikasi dengan orang lain. Bahkan bagi anda yang menggeluti satu profesi, keterampilan berkomunikasi sangat mempengaruhi keberhasilan dalam profesi anda.²²

Dalam hal ini komunikasi massa yang banyak menggunakan jasa media dalam aplikasi komunikasi. Media yang dapat menunjang keberlangsungan proses konseling, diantaranya adalah: Konseling menggunakan media telepon. Seseorang yang sedang mengalami masalah, keinginan untuk mencurahkan masalahnya tidak selalu harus bertatap muka saja. Adakalanya saat berjauhan dan menuntut konseli untuk segera mengkonsultasikan pada konselor, dan untuk menentukan sikapnya pada lingkungan yang dihadapinya saat itu juga.

Berikut yang harus diperhatikan dalam praktik konseling via telepon :

- 1) Tersedian *line* telepon khusus konsultasi
- 2) Kemampuan mendengarkan (*listening to*) bagi konselor
- 3) Kemampuan berbicara, namun dalam rangka *listening to*, bukan berarti pandai berbicara
- 4) Bersikap rileks, natural dan tidak dibuat–dibuat
- 5) Tetap empati dan menangkap perubahan suara konseli.²³

²² Enjang, *Komunikasi Konseling*, (Bandung: Nuansa, 2009), hlm. 9.

²³ Yusriana Fisah, “Hal-Hal Yang Harus Diperhatikan dalam Konseling Via Telepon”, http://yusrinafisahmediabki.blogspot.com/p/blog-page_3081.html diunggah tanggal 11 Febuari 2014.

b. Manfaat Konseling Melalui Media Telekomunikasi Telepon

Dalam proses konseling, tidak terlepas dari komunikasi timbal-balik antara konselor dan konseli. Komunikasi disini diartikan sebagai proses penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak lain agar saling mempengaruhi diantara keduanya. Pada umumnya komunikasi dilakukan dengan lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak.

Komunikasi merupakan landasan bagi berlangsungnya konseling. Maka untuk terlaksananya komunikasi yang dialogis dan mengajak konseli berpartisipasi secara aktif, selain dari memahami karakter konseli adalah juga perlu menguasai keterampilan komunikasi dialogis. Sekurang-kurangnya ada delapan keterampilan dialogis yang harus dikuasai yaitu :

- 1) Pemahaman, merupakan keterampilan dasar dalam proses komunikasi yang bersifat dialogis
- 2) Empati, mempunyai makna sebagai satu kesediaan untuk memahami orang lain
- 3) Merangkum, merupakan salah satu aspek dalam proses komunikasi konseling baik dalam memulai, sedang berjalan , dan mengakhiri.
- 4) Kejujuran, konselor selaku komunikator harus mampu menunjukkan kejujurannya dari yang diungkapkan.

- 5) Sensitive, adalah suatu tindakan dalam memberikan respon kepada tindakan orang lain dalam bentuk mempertahankan hak asasi sendiri yang mendasar tanpa melanggar hak asasi orang lain.
- 6) Konfrontasi, digunakan untuk membenarkan respon terhadap peran seseorang yang menyandang yang tidak sesuai.
- 7) Pemecahan masalah, pemecahan masalah sangat diperlukan dalam komunikasi konseling untuk membantu konseli dalam memecahkan masalah yang dihadapi.²⁴

4. Proses Konseling Melalui Media Telekomunikasi Telepon

Adapun langkah-langkah proses pemberian bantuan telekomunikasi konseling TeSA 129 adalah sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan telekomunikasi konseling TeSA 129 dimulai dari penelepon menghubungi nomor TeSA 129.
- b. Pembukaan

Opening adalah keterampilan atau teknik untuk membuka/memulai komunikasi konseling. Hal ini dapat berupa menyambut kehadiran dan membicarakan dengan teknik netral yaitu dengan operator diwajibkan mengangkat telepon sebelum dering ke tiga, dengan menyampaikan salam, "*Hallo, Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129, ada yang bisa kami bantu?*"²⁵

²⁴ Yusriana Fisah, "*Hal-Hal Yang Harus Diperhatikan dalam Konseling Via Telepon*", http://yusrinafisahmediabki.blogspot.com/p/blog-page_3081.html diunggah tanggal 11 Februari 2014.

²⁵ Kementerian Komunikasi dan Informatika Badan Informasi Publik Pusat Informasi Kesejahteraan Rakyat, *Pedoman Teknis Telepon Sahabat Anak (TESA) 129*, (Jakarta: Badan Informasi Publik, 2010), Hlm. 25.

c. Langkah Identifikasi Masalah

Operator perlu mencari tahu alasan menelepon dan mengkonfirmasi pemahaman operator atas alasan penelepon kepada yang bersangkutan. Langkah ini disebut identifikasi masalah yaitu langkah untuk mengetahui kasus, tanda-tanda atau gejala yang nampak.²⁶ Langkah ini dimaksud untuk mengenal kasus besarnya gejala-gejala yang Nampak. Dalam langkah identifikasi kasus pembimbing mencatat kasus yang mana akan lebih dahulu mendapat bimbingan.

Langkah ini berarti pengumpulan data, fakta atau informasi tentang diri konseli dan lingkungannya. Data, fakta atau informasi ini dikumpulkan dari berbagai sumber-sumber dengan menggunakan alat-alat pengumpulan data yang memadai. Sebelum konseling dilaksanakan, baik konseli atau konselor harus mempunyai informasi yang dapat dipercaya, valid dan relevan.

d. Langkah Diagnosis

Setelah mengetahui alasan penelepon, operator diharapkan bisa menilai pelayanan lanjutan yang diperlukan penelepon. Pembahasan kasus merupakan proses pemahaman kasus secara mendalam dan membahas rencana penanganan. Proses ini melibatkan operator/konselor-konselor yang sesuai dengan kasusnya.

²⁶ Dewa Ketut Sukardi, *Proses Bimbingan dan Konseling di Sekolah*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008)

Operator/konselor menyiapkan ringkasan kasus yang mencakup: 1) Identitas konseli (disamarkan), 2) Riwayat Kasus, 3) Pelayanan yang dilakukan, 4) Rencana Intervensi.²⁷

e. Langkah Prognosis

Jika diperlukan layanan telekomunikasi konseling, maka konselor melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mendengarkan apa yang diceritakan penelepon
2. Memberikan alternatif pilihan penyelesaian masalah penelepon

Langkah prognosa ditetapkan berdasarkan kesimpulan dalam langkah diagnosis yaitu setelah ditetapkan masalah dan latar belakangnya.

f. Langkah Terapi/*Treatment*

Langkah ini merupakan upaya untuk melaksanakan perbaikan atau penyembuhan atas masalah yang dihadapi konseli, berdasarkan pada keputusan yang diambil dalam langkah prognosa.²⁸ Pelaksanaan bimbingan atau pelayanan ini memakan banyak waktu dan proses yang kontinu, sistematis, serta memerlukan adanya pengamatan yang cermat.

g. Langkah *Follow Up*

Langkah ini dimaksud untuk menilai atau mengetahui sejauh mana terapi yang telah dilakukan dan telah menetapkan hasilnya. Sedangkan

²⁷ Kementerian Komunikasi dan Informasi, *Pedoman dan Teknis Telepon Sahabat Anak (TESA)* 129, hlm. 26.

²⁸ Bahan Ajar Sugiharto, *Pendekatan-Pendekatan Konseling*, (Semarang: Universitas Negeri Semarang)

dalam langkah *follow up* dilihat perkembangan selanjutnya dalam jangka waktu yang lebih jauh.²⁹

Tindak lanjut merupakan suatu langkah penentuan efektif tidaknya suatu usaha konseling yang telah dilakukan. Mencakup bantuan kepada konseli dalam menghadapi masalah baru dengan mengingatkan kepada masalah sumbernya, sehingga menjamin keberhasilan konseli.³⁰

Dalam proses pemberian bantuan pemahaman individu sangat penting, karena bantuan atau pertolongan dalam konseling belum dapat dikatakan efektif, apabila pembimbing dalam memahami masalah yang dihadapi oleh individu serta sifat-sifat, potensi-potensi, kemampuan-kemampuan, bakat-bakat dan minat-minatnya. Jadi proses pemberian bantuan akan dapat berhasil dengan baik sesuai dengan tujuan yang diharapkan, apabila sebelumnya konselor dapat memahami individu yang akan dibimbing dan yang dibimbing dapat memahami dirinya sendiri.³¹

²⁹ I. Djumhur dan Muhammad Surya, *Bimbingan dan Penyuluhan di Sekolah*, (Bandung: CV. Ilmu 1975), hlm. 39.

³⁰ Muhammad Surya, *Dasar-dasar Konseling Pendidikan (Teori dan Konsep)*, (Yogyakarta: Kota Kembang, 1988), hlm.170.

³¹ Dewa Ketut Sukardi, *Bimbingan dan Penyuluhan Belajar di Sekolah*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1983), hlm. 135.

H. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian adalah keseluruhan dari sumber informasi yang dapat memberikan data yang sesuai dengan masalah yang diteliti

Jenis yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat kasus, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena-fenomena atau gejala-gejala yang dialami oleh subyek penelitian yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam terhadap suatu organisme, lembaga dan gejala tertentu.³²

2. Subyek dan Obyek Penelitian

a. Subyek penelitian

Yang dimaksud dengan subyek penelitian adalah sumber atau tempat untuk memperoleh keterangan penelitian.³³ Adapun yang menjadi subjek penelitiannya adalah konselor TeSA 129 yang berjumlah tiga orang yaitu Dian Musriana, S.Sos. I, Sasmita, S.Sos, Fitri, S. Psi. Dengan Kriteria konselor TeSA 129 yaitu memiliki komitmen yang tinggi, mempunyai pengetahuan tentang psikologi anak, mengerti hak-hak anak, mampu bekerjasama dalam tim. Selain itu subjek penelitiannya adalah Kepala pengelola Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak “Rekso Dyah Utami” Yogyakarta yaitu Dra Tutik Purwani dan koordinator TeSA 129 yaitu Bu Hj Tri Astuti.

³² Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), hlm. 6

³³ Tatang M. Arifin, *Menyusun Rencana Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Press, 1986), hlm. 92.

b. Obyek Penelitian

Obyek penelitian merupakan sesuatu yang hendak diteliti dalam sebuah penelitian.³⁴ Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah proses pemberian bantuan dalam menyelesaikan masalah pada anak yang ditangani Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129.

3. Alat Pengumpulan Data

a. Metode Wawancara

Adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan, dan yang diwawancarai memberikan jawaban atas pertanyaan.³⁵ Wawancara yang dimaksud di sini adalah menggunakan teknik panduan wawancara kepada informan Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak “Rekso Dyah Utami” guna memperoleh data-data hasil wawancara yang terkait dengan penelitian ini.

b. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu pengumpulan data dari barang tertulis. Bentuk-bentuk ini meliputi buku-buku, majalah-majalah, peraturan-peraturan tertulis notulen dan catatan-catatan harian.³⁶

³⁴ Khusaini Usman dan Punama Setiady Akbar, *Metode Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), hlm. 96.

³⁵ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosda Kartya, 2001), hlm. 135.

³⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1992), hlm. 102.

Metode dokumentasi dalam penelitian ini yaitu arsip-arsip yang terdapat di Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 maupun di Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak (P2TPA) “Rekso Dyah Utami”.

4. Analisa Data

Dalam analisa ini penulis menggunakan analisa deskriptif kualitatif, yakni data-data yang penulis peroleh disusun secara sistematis dan terperinci sesuai dengan kerangka penulisan kemudian menginterpretasikan atau menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.³⁷ Data yang terhimpun melalui metode-metode tersebut diatas, pertama-tama diklarifikasikan secara sistematis. Selanjutnya, data yang sudah terhimpun dan diklarifikasikan secara sistematis tersebut disaring dan disusun dalam katagori-katagori untuk pengujian saling dihubungkan. Melalui proses inilah penyimpulan dibuat.

Di mana analisa penulis menyajikan data dengan menggambarkan hasil penelitian tentang proses pemberian bantuan pemecahan masalah anak melalui media telekomunikasi telepon di Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 di Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak (P2TPA) “Rekso Dyah Utami” Daerah Istimewa Yogyakarta.

³⁷ Vendenbrect, *Metode dan Teknik Penelitian Masyarakat*, (Jakarta, PT. Gramedia, 1978), hlm. 34.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan laporan tentang proses pemberian bantuan dalam memecahkan masalah anak melalui media telekomunikasi telepon di TeSA 129 Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak “Rekso Dyah Utami” Yogyakarta, penyusun dapat menarik kesimpulan bahwa proses konseling di TeSA 129 Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak “Rekso Dyah Utami” Daerah Istimewa Yogyakarta menggunakan langkah-langkah: Menelepon, pembukaan, identifikasi masalah, diagnosis, prognosis, *treatment* dan *follow up*.

Proses konseling yang berkaitan dengan permasalahan pacaran, pertemanan dan sekolah sampai dengan langkah diagnosis karena PTR, KT dan MS hanya ingin permasalahannya didengarkan oleh kakak-kakak TeSA 129. Proses konseling PTR, KT dan MS berhenti sampai di sini karena konseli tidak melanjutkan atau memberikan tanggapan kepada TeSA 129.

Sedangkan proses konseling di TeSA 129 Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak “Rekso Dyah Utami” Daerah Istimewa Yogyakarta yang berkaitan dengan permasalahan keluarga dan KDRT sampai pada tahap *follow up*, karena konseli dan korban KDRT (FZ dan FR) mengikuti proses konseling sampai tahap akhir dengan bantuan Rekso Dyah Utami. Proses Konseling ini dikatakan berhasil.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian, penyusun merasa bahwa keberadaan Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak “Rekso Dyah Utami” Yogyakarta perlu dipertahankan dan dikembangkan. Guna memaksimalkan dan lebih mengembangkan pelaksanaan pelayanan Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak “Rekso Dyah Utami” Yogyakarta, maka penyusun memberikan saran-saran:

1. Bagi jurusan BKI, mengingat sudah ada pembagian fokus di Jurusan Bimbingan dan Konseling Islam salah satunya konsentrasi masyarakat, diharapkan agar pihak akademis UIN Sunan Kalijaga khususnya Fakultas Dakwah Jurusan Bimbingan dan Konseling Islam, dapat menjalin kerjasama dengan pihak P2TPA “Rekso Dyah Utami” Daerah Istimewa Yogyakarta maupun instansi-instansi lainnya, agar wacana keilmuan mahasiswa bertambah luas dengan mengetahui proses konseling di luar kampus.
2. Bagi Telepon Sahabat Anak (TeSA) 129 Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak “Rekso Dyah Utami” Yogyakarta dalam melakukan penanganan korban sangat bagus dan jaringan teleponnya diperluas jangkauannya, sehingga penanganannya korban lebih cepat dan baik lagi.
3. Bagi pembaca skripsi ini, hendaknya dapat dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai konseling telepon. Kompleksitas permasalahan di

dalamnya belum dapat digambarkan secara panjang lebar dalam skripsi.

C. Kata Penutup

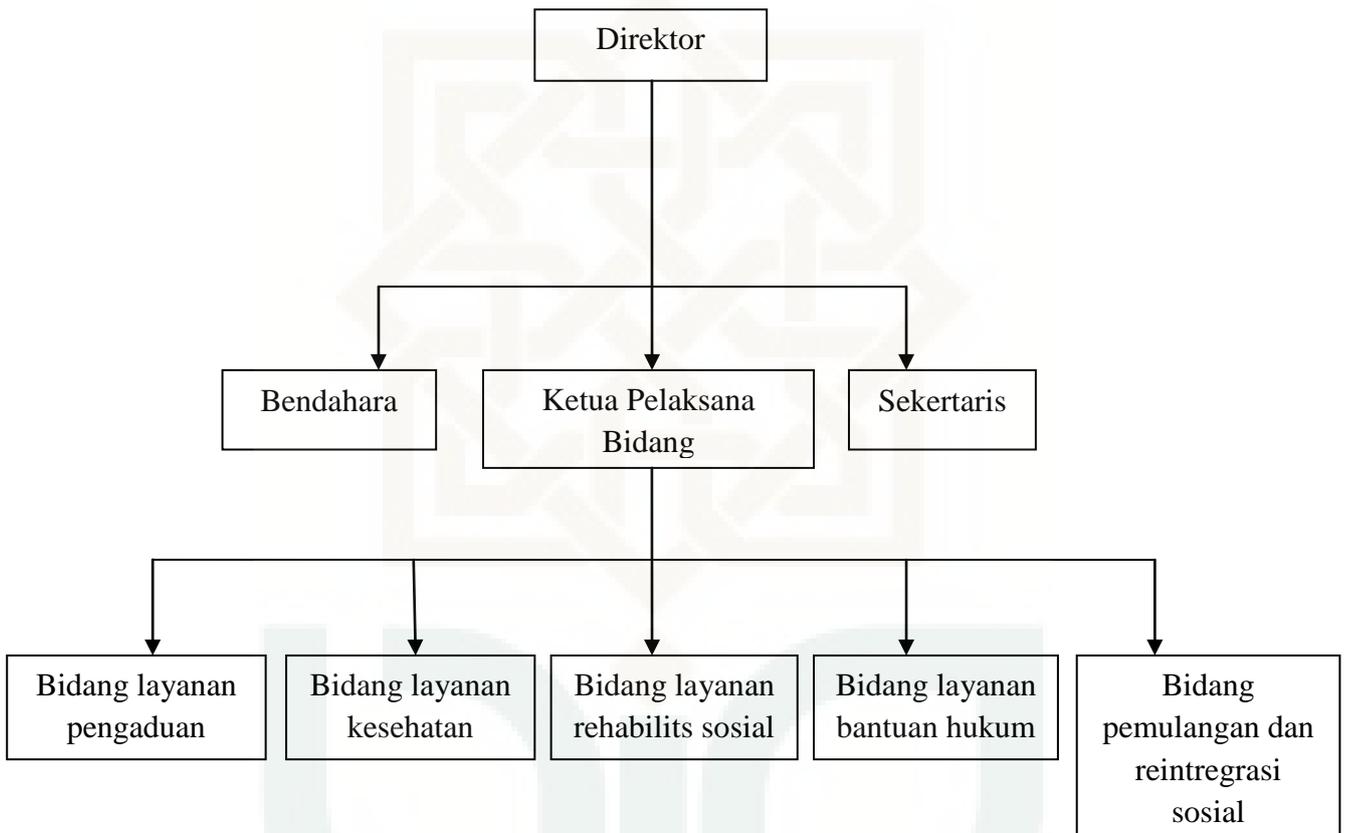
Alhamdulillah, segala puji syukur bagi Allah SWT penulis panjatkan, atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Namun demikian, penulis menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, hal ini dikarenakan keterbatasan penulis baik dalam pengalaman maupun pengetahuan.

Penulis menyadari dengan adanya keterbatasan tersebut, maka penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun, guna penulis jadikan bekal untuk perbaikan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca semoga Allah meridhai setiap pengorbanan dan perjuangan kita. *Wallahua'lam Bisshowab.*

LAMPIRAN

Lampiran 1

**STRUKTUR ORGANISASI PUSAT PELAYANA TERPADU
PEREMPUAN DAN ANAK “REKSO DYAH UTAMI” DAERAH
ISTIMEWA YOGYAKARTA**



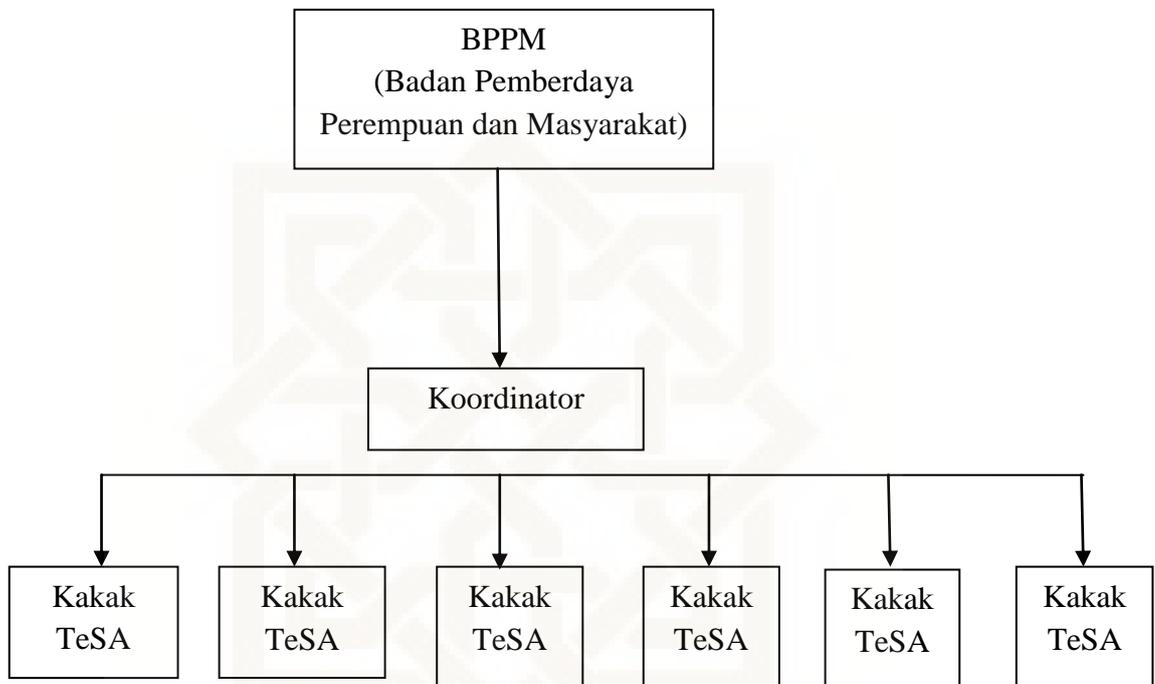
Staf dan karyawan P2TPA “Rekso Dyah Utami” Daerah Istimewa

Yogyakarta

1. Dra. Tuti Purwanti (Pengelola)
2. Rina Purmawati, SH (Konselor Hukum)
3. Dr. y. s. Widyastuti, SH, M.Hum. (Konselor Hukum)
4. Siti Murwanti, SH. (Konselor Hukum)
5. Dra. Hj. S. Hafisah Budia, P. Spi. (Konselor Psikologi)
6. Dr. Arsanti (Konselor Psikologi)
7. Danik Wijayanti, S. Psi, M. Si. (Konselor Psikologi)
8. Dra. Srilestari (Konselor Sosial)
9. Anggin Nuzul Rahma (Konselor Sosial)
10. Didik Purwodarsono (Konselor Kerohanian)
11. Sukamsi (Pengasuh)
12. Yulianto (Keamanan)
13. Sugng Purwanto (*Cleaning Servis*)

Lampiran 2

STRUKTUR ORGANISASI TELEPON SAHABAT ANAK (TeSA) 129



Pengelola TeSA 129

1. Hj. Tri Astusti (Koordinator)
2. Kak Mita (Kakak TeSA)
3. Kak Vitri (Kakak TeSA)
4. Kak Dian (Kakak TeSA)
5. Kak Novi (Kakak TeSA)



Lampiran 3

PANDUAN WAWANCARA

A. Panduan Wawancara Terhadap Konselor Telepon Sahabat Anak (TESA) 129

1. Apa tujuan konseling melalui media telekomunikasi telepon di TeSA 129 ?
2. Apa saja manfaat konseling melalui media telekomunikasi telepon di TeSA 129?
3. Dalam proses konseling melalui media telekomunikasi telepon, apa saja yang harus dipersiapkan konselor TeSA 129?
4. Bagaimana pelayanan konseling melalui media telekomunikasi di TeSA 129?
5. Bagaimana system pelayanan konseling melalui media telekomunikasi di TeSA 129?
6. Bagaimana proses konseling melalui media telekomunikasi telepon di TeSA 129?
7. Metode apa saja yang digunakan dalam konseling di TeSA 129 ini?
8. Apa saja factor pendukung dan penghambat pelayanan yang diberikan TeSA 129?
9. Bagaimana tindak lanjut yang dilakukan konselor TeSA 129?
10. Untuk follow up, apakah berjalan sesuai planning?

B. Panduan Wawancara Terhadap Konselor Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak (P2TPA) “Rekso Dyah Utami”

1. Bagaimana sejarah berdirinya P2TPA “Rekso Dyah Utami”?
2. Apa tujuan didirikannya P2TPA “Rekso Dyah Utami”?
3. Bagaimana prinsip pelayanan yang diberikan P2TPA “Rekso Dyah Utami” dalam menangani klient rujukan dari TeSA 129?
4. Bagaimana system penanganan yang dilakukan P2TPA “Rekso Dyah Utami” dalam menangani klient rujukan dari TeSA 129?
5. Bagaimana langkah awal dalam menangani klient rujukan dari TeSA 129?

6. Langkah-langkah apa saja yang dilakukan agar proses konseling berhasil?
7. Jenis pendampingan apa sajakah yang dilakukan oleh P2TPA “Rekso Dyah utami”?
8. Bagaimana mengukur keberhasilan konseling di P2TPA “Rekso Dyah Utami”?
9. Instansi apa saja yang berjejaring dengan Rekso Syah Utami”?
10. Bagaimana proses untuk klient yang memerlukan rujukan ke instalansi terkait?



Data Informasi Kasus
Badan Pemberdayaan Perempuan dan Masyarakat
Provinsi DIY

No. Reg : _____
Hari/Tgl : _____
Konselor : _____

Media : a. Tatap Muka
b. Surat
c. Telepon
d. Outreach
e. Email

A. IDENTITAS SURVIVOR

1. Nama : _____
2. Tempat/tgl lahir : _____
3. Alamat /No. Telp. : _____
Kec : _____ Kab./Kota : _____
Telepon : _____
4. Pendidikan : a. Tidak Sekolah b. TK c. SD
d. SLTP e. SLTA f. PT/D3/D2
5. Agama/ Kepercayaan : a. Islam b. Kristen c. Katholik
d. Hindu e. Budha f. Kong Hu Cu
g. Lainnya : _____
6. Pekerjaan : a. Guru/Dosen b. Peg. Swasta c. Buruh
d. TNI/Polri c. Tani f. Pelajar/Mhs
g. PNS/BUMN h. Pedagang i. Wiraswasta
j. Ibu RT k. Lainnya : _____
7. Jenis Kelamin : Laki-laki/ Perempuan
8. Hoby : _____
9. Ketrampilan : _____
10. Status perkawinan : Menikah/Tidak Menikah/Sirri/Cerai/Dipoligami _____
11. Lama perkawinan/Hubungan/Mengenal Pelaku : _____
12. Jumlah Anak : _____
13. Dirujuk oleh (Perolehan Informasi) : _____

B. IDENTITAS PELAKU

1. Nama : _____
2. Umur : _____
3. Alamat/No. Telp : _____
4. Pendidikan : a. Tidak Sekolah b. TK c. SD
d. SLTP e. SLTA f. PT/D3/D2
5. Agama/ Kepercayaan : a. Islam b. Kristen c. Katholik
d. Hindu e. Budha f. Kong Hu Cu
g. Lainnya : _____

NARASI KASUS

DAMPAK/AKIBAT YANG DIALAMI

Kesehatan Fisik
Kesehatan jiwa
Prilaku tidak sehat
Kesehatan Reproduksi
Kondisi Kronis
Ekonomi
Anak/Keluarga
Lain-lain

E. INFORMASI PENANGANAN KASUS

1. Layanan yang dibutuhkan:

a. Konseling

b. Kons. Hukum

c. Litigasi

d. Homevisit

e. Medis

f. Shelter

g. Mediasi

h. Support-Group

i. Rujukan

j. Aspirasi lainnya :

2. Layanan yang diberikan

- a. Konseling telp. : 1. Tgl 2. Tgl.....
3. Tgl..... 4. Tgl.....
- b. Kons. Hukum : 1. Tgl 2. Tgl.....
3. Tgl..... 4. Tgl.....
- c. Litigasi : Mulai tgl. sampai tgl.
- d. Homevisit : 1. Tgl 2. Tgl.....
3. Tgl..... 4. Tgl.....
- e. Medis : Tgl.....
- f. Shelter : Mulai tgl. sampai tgl.
- g. Support Group :
- h. Lainnya :

F. PERKEMBANGAN KASUS

Kons. Ke	Har/Tgl	Kegiatan	Informasi dan Kesepakatan
01
02
03
04
05

G. PENUTUP

1. Evaluator Konselor

.....
.....
.....
.....

2. Evaluasi Akhir

.....
.....
.....
.....

CATATAN :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data Informasi Kasus
Badan Pemberdayaan Perempuan dan Masyarakat
Provinsi DIY

No. Reg : _____
Hari/Tgl : _____
Konselor : _____

Media : a. Tatap Muka
b. Surat
c. Telepon
d. Outreach
e. Email

A. IDENTITAS SURVIVOR

1. Nama : _____
2. Tempat/tgl lahir : _____
3. Alamat /No. Telp. : _____
Kec : _____ Kab./Kota : _____
Telepon : _____
4. Pendidikan : a. Tidak Sekolah b. TK c. SD
d. SLTP e. SLTA f. PT/D3/D2
5. Agama/ Kepercayaan : a. Islam b. Kristen c. Katholik
d. Hindu e. Budha f. Kong Hu Cu
g. Lainnya : _____
6. Pekerjaan : a. Guru/Dosen b. Peg. Swasta c. Buruh
d. TNI/Polri c. Tani f. Pelajar/Mhs
g. PNS/BUMN h. Pedagang i. Wiraswasta
j. Ibu RT k. Lainnya : _____
7. Jenis Kelamin : Laki-laki/ Perempuan
8. Hoby : _____
9. Ketrampilan : _____
10. Status perkawinan : Menikah/Tidak Menikah/Sirri/Cerai/Dipoligami _____
11. Lama perkawinan/Hubungan/Mengenal Pelaku : _____
12. Jumlah Anak : _____
13. Dirujuk oleh (Perolehan Informasi) : _____

B. IDENTITAS PELAKU

1. Nama : _____
2. Umur : _____
3. Alamat/No. Telp : _____
4. Pendidikan : a. Tidak Sekolah b. TK c. SD
d. SLTP e. SLTA f. PT/D3/D2
5. Agama/ Kepercayaan : a. Islam b. Kristen c. Katholik
d. Hindu e. Budha f. Kong Hu Cu
g. Lainnya : _____

Pasal 3

Pihak kedua wajib menyediakan segala keperluan pihak kesatu selama berada didalam shelter, seperti makan, minum, kebutuhan sehari-hari, pengobatan dan pelayanan konseling.

Pasal 4

Bahwa dalam hal pihak kesatu dalam keadaan hamil, maka menjelang kelahiran anaknya, disarankan untuk memberitahukan sendiri kepada pihak keluarga. Dalam keadaan darurat yang mengkhawatirkan keselamatan jiwa pihak kesatu, maka pihak kedua yang diwakili konselor berhak menghubungi keluarga pihak kesatu.

Pasal 5

Apabila pihak kesatu berkeinginan mengasuh bayinya sendiri, maka pihak kedua memberi kesempatan tinggal terhadap pihak kesatu selama 1 (satu) minggu setelah melahirkan dengan tanggung jawab perawatan bayi menjadi tanggung jawab pihak kesatu.

Dalam hal pihak kesatu tidak berkeinginan mengasuh anaknya dan berkeinginan mencari orang tua asuh atau orang tua adopsi maka pihak kedua memberikan informasi-informasi tentang prosedur secara jelas dan rinci.

Pasal 6

Bahwa apabila pihak kesatu keluar/meninggalkan shelter tanpa izin dari pihak kedua dan kemudian terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, maka segala resiko dan akibatnya menjadi tanggung jawab sepenuhnya pihak kesatu. Pihak kedua tidak dapat dituntut secara hukum dalam bentuk apapun.

Pasal 7

Bahwa pihak kedua tidak bertanggung jawab terhadap persoalan (kasus) lain yang dialami pihak kesatu diluar penyelesaian kasus kekerasan dan kasus-kasus yang lain selama masa tinggal di shelter.

Pasal 8

Bahwa pihak kesatu sanggup mentaati seluruh peraturan tata tertib shelter dan mengikatkan diri pada kesepakatan ini; Segala resiko yang timbul akibat tidak ditaatinya tata tertib dan kesepakatan ini menjadi tanggung jawab sepenuhnya pihak kesatu.

Pasal 9

Bahwa apabila waktu yang sudah ditentukan berakhir, pihak kesatu diharuskan meninggalkan shelter P2TPA "Rekso Dyah Utami" Badan Pemberdayaan Perempuan dan Masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan menandatangani surat pernyataan meninggalkan shelter, selanjutnya tidak ada lagi hubungan hak dan kewajiban antara pihak kesatu dengan pihak kedua.

Pasal 10

Bahwa hal-hal yang belum diatur dalam kesepakatan ini, akan diatur kemudian sesuai dengan kebutuhan dan kesepakatan para pihak.

Demikian kesepakatan ini dibuat atas dasar kesepakatan bersama dan mengikat kepada kedua belah pihak agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta,

Pihak Kesatu

Pihak kedua

()

()



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS DIRI

Nama : Dewi Anjar Sari

Tempat/Tgl. Lahir : Magelang, 21 Juni 1991

Alamat : Kauman II RT18/RW08 No.169
Payaman Kec. Secang Kab. Magelang
56195

Nama Ayah : Giman

Nama Ibu : Muslikah

Nomor HP : 083840856419

Alamat Email : Dewi.mirzasanjeev@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

Pendidikan Formal

- a. SD NEGERI PAYAMAN 1** : 1998-2004
- b. SMP NEGERI 3 KOTA MAGELANG** : 2004-2007
- c. SMA NEGERI 5 KOTA MAGELANG** : 2007-2010
- d. UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA** : 2010-Sekarang